

HP StorageWorks Division (SWD)

Globalna ograniczona gwarancja i wsparcie
techniczne

Polski

321708-645

Wrzesień 2007

Globalna ograniczona gwarancja i wsparcie techniczne

Niniejsza ograniczona gwarancja obejmuje produkty wymienione w tym dokumencie, nabyte po 10.09.07 r.

DOKUMENT "OGRANICZONA GWARANCJA I WSPARCIE TECHNICZNE NA CAŁYM ŚWIECIE" ZAWIERA WAŻNE INFORMACJE O TYPIE I ZAKRESIE OGRANICZONEJ GWARANCJI DLA PRODUKTU FIRMY HP, A TAKŻE PEWNE ZRZECZENIA SIĘ ODPOWIEDZIALNOŚCI I OGRANICZENIA REKJMI FIRMY HP, MAJĄCE ISTOTNY WPŁYW NA UPRAWNIENIA UŻYTKOWNIKA. W ZWIĄZKU Z TYM ZALECAMY, ABY PRZED PRZYSTĄPIENIEM DO UŻYWANIA PRODUKTU FIRMY HP PRZECZYTAĆ UWAŻNIE DOKUMENT "OGRANICZONA GWARANCJA I WSPARCIE TECHNICZNE NA CAŁYM ŚWIECIE". PRZYSTĄPIENIE DO UŻYWANIA PRODUKTU FIRMY HP JEST RÓWNOZNACZNE Z ZAAKCEPTOWANIEM POSTANOWIEŃ I WARUNKÓW SPRECYZOWANYCH W DOKUMENCIE "OGRANICZONA GWARANCJA I WSPARCIE TECHNICZNE NA CAŁYM ŚWIECIE".

Ograniczona gwarancja na sprzęt

Warunki ogólne

Niniejsza ograniczona gwarancja na sprzęt firmy HP przyznaje klientowi wszelkie uprawnienia wynikające wyraźnie z jej postanowień, a możliwość korzystania z tych uprawnień jest zapewniona przez firmę HP — producenta sprzętu. Ponadto klient może korzystać ze wszystkich uprawnień wynikających z przepisów obowiązującego prawa lokalnego, a także przyznanych mu w ramach specjalnej pisemnej umowy z firmą HP.

Ponadto klient może korzystać ze wszystkich uprawnień wynikających z przepisów obowiązującego prawa lokalnego, a także przyznanych mu w ramach specjalnej pisemnej umowy z firmą HP. FIRMA HP NIE UDZIELA NA SWOJE PRODUKTY ŻADNYCH INNYCH WYRAŹNYCH GWARANCJI ANI WARUNKÓW (ANI PISEMNYCH, ANI USTNYCH). FIRMA HP WYRAŹNIE UCHYLA TEŻ WSZELKIE GWARANCJE ORAZ WARUNKI, KTÓRE NIE ZOSTAŁY UJĘTE W NINIEJSZEJ OGRANICZONEJ GWARANCJI. W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEPISAMI PRAWA LOKALNEGO JURYSDYKCJI SPOZA STANÓW ZJEDNOCZONYCH, FIRMA HP UCHYLA WSZELKIE GWARANCJE LUB WARUNKI DOMNIEMANE, W TYM WSZELKIE GWARANCJE LUB WARUNKI DOMNIEMANE CO DO WARTOŚCI HANDLOWEJ, JAKOŚCI HANDLOWEJ ORAZ PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU. W PRZYPADKU WSZYSTKICH TRANSAKCJI NA TERENIE STANÓW ZJEDNOCZONYCH WSZELKIE GWARANCJE LUB WARUNKI DOMNIEMANE CO DO WARTOŚCI HANDLOWEJ, ZADOWALAJĄCEJ JAKOŚCI LUB PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU SĄ OGRANICZONE DO OKRESU OBOWIĄZYWANIA WYRAŹNEJ GWARANCJI OKREŚLONEJ POWYŻEJ. NIEKTÓRE PRAWODAWSTWA NIE ZEZWALAJĄ NA OGRANICZENIA CZASOWE WZGLĘDEM GWARANCJI DOMNIEMANYCH ANI NA WYŁĄCZANIE LUB OGRANICZANIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA SZKODY PRZYPADKOWE LUB WTÓRNE DLA PRODUKTÓW KONSUMPCYJNYCH.

W ZWIĄZKU Z TYM NIEKTÓRE WYŁĄCZENIA LUB OGRANICZENIA NINIEJSZEJ OGRANICZONEJ GWARANCJI MOGĄ NIE DOTYCZYĆ KONKRETNEGO UŻYTKOWNIKA. W PRZYPADKU TRANSAKCJI DETALICZNYCH W AUSTRALII I NOWEJ ZELANDII WARUNKI NINIEJSZEJ OGRANICZONEJ GWARANCJI, Z POMINIĘCIEM DOPUSZCZALNYCH PRZEZ PRAWO WYJĄTKÓW, NIE WYKLUCZAJĄ, NIE OGRANICZAJĄ ANI NIE MODYFIKUJĄ OBOWIĄZUJĄCYCH W TYCH KRAJACH PRZEPISÓW PRAWA HANDLOWEGO.

WARUNKI GWARANCJI STANOWIĄ NATOMIAST UZUPEŁNIENIE TYCH PRZEPISÓW W ZASTOSOWANIU DO SPRZEDAŻY TEGO PRODUKTU. WARUNKI NINIEJSZEJ OGRANICZONEJ GWARANCJI, Z POMINIĘCIEM DOPUSZCZALNYCH PRZEZ PRAWO WYJĄTKÓW, NIE WYKLUCZAJĄ, NIE OGRANICZAJĄ ANI NIE MODYFIKUJĄ PRZEPISÓW PRAWA HANDLOWEGO, STANOWIĄ NATOMIAST UZUPEŁNIENIE TYCH PRZEPISÓW W ZASTOSOWANIU DO SPRZEDAŻY TEGO PRODUKTU.

Niniejsza ograniczona gwarancja jest ważna na całym świecie i może zostać zrealizowana w dowolnym kraju, w którym firma HP lub jej autoryzowany serwis świadczy usługi dla tego samego numeru modelu produktu, podlegające warunkom i postanowieniom ujętym w tej ograniczonej gwarancji.

Zgodnie z programem globalnej ograniczonej gwarancji, zmiana kraju/regionu użytkownika produktu nie powoduje unieważnienia gwarancji udzielonej na ten produkt, pod warunkiem jednak, że w kraju tym firma HP lub jej autoryzowane punkty serwisowe oferują usługi gwarancyjne dla tego samego numeru modelu produktu. Warunki gwarancji, dostępność usług gwarancyjnych oraz czas reakcji mogą być odmienne w różnych krajach/regionach. Standardowy czas reakcji dla usług gwarancyjnych może ulegać zmianom ze względu na lokalne warunki dostępności części zamiennych. Szczegółowe informacje można uzyskać w lokalnym, autoryzowanym punkcie serwisowym produktów firmy HP.

Firma HP nie jest odpowiedzialna za żadne cła ani opłaty importowe związane z transferem produktu. Transfer produktów może podlegać przepisom eksportowym USA lub innych krajów.

Niniejsza ograniczona gwarancja ma zastosowanie tylko do produktów sprzętowych opatrzonych marką HP lub marką Compaq (zwanych zbiorczo w niniejszej ograniczonej gwarancji „produktami sprzętowymi firmy HP”) sprzedawanych lub oddawanych w leasing wraz z niniejszą ograniczoną gwarancją przez firmę Hewlett-Packard Company, jej rozmieszczone na całym świecie filie, firmy zależne, autoryzowanych sprzedawców lub dystrybutorów krajowych (zwanych zbiorczo w niniejszej ograniczonej gwarancji „firmą HP”). Termin „produkt sprzętowy firmy HP” jest w swym znaczeniu ograniczony do elementów sprzętowych i wymaganego do ich działania oprogramowania układowego. Termin „produkt sprzętowy firmy HP” NIE obejmuje żadnych programów lub aplikacji, produktów firm innych niż HP ani urządzeń zewnętrznych nieopatrzonych marką HP. Wszystkie produkty firm innych niż HP oraz nieopatrzone marką HP urządzenia zewnętrzne w stosunku do produktu sprzętowego firmy HP — takie jak zewnętrzne pamięci masowe, monitory, drukarki i inne urządzenia peryferyjne — są dostarczane w stanie „TAK JAK SA” bez żadnych gwarancji. Jednakże inni producenci, dostawcy lub wydawcy mogą dostarczyć osobne gwarancje bezpośrednio użytkownikowi.

Firma HP gwarantuje, że podczas okresu ograniczonej gwarancji zakupione bądź wzięte w leasing od firmy HP produkty sprzętowe firmy HP będą przy normalnym użytkowaniu wolne od wad materiałowych i wykonawczych. Za początek okresu ograniczonej gwarancji przyjmuje się datę zakupu lub wzięcia w leasing produktu od firmy HP lub datę ukończenia instalacji przez firmę HP. Za dokument potwierdzający datę zakupu bądź wzięcia go w leasing uznaje się paragon lub pokwitowanie odbioru wyraźnie opatrzone datą zakupu bądź wzięcia w leasing. Otrzymanie usługi gwarancyjnej może być uwarunkowane posiadaniem przez zamawiającego dowodu zakupu produktu bądź wzięcia go w leasing. Gdyby w czasie trwania okresu ograniczonej gwarancji produkt sprzętowy firmy HP wymagał naprawy, użytkownik produktu jest uprawniony do otrzymania usługi gwarancyjnej zgodnie z warunkami i postanowieniami zawartymi w tym dokumencie.

O ile nie postanowiono inaczej i w zakresie dozwolonym przepisami prawa lokalnego, nowe produkty sprzętowe firmy HP mogą być wytwarzane z nowych materiałów lub z materiałów nowych i już wcześniej używanych, ale równoważnych pod względem działania i niezawodności materiałom nowym. W ramach gwarancji firma HP może naprawić lub wymienić wadliwe produkty sprzętowe firmy HP, dostarczając (a) produkty nowe lub już wcześniej używane bądź części równoważne pod względem działania i niezawodności częściom nowym albo (b) produkty równoważne pod względem działania oryginalnym produktom objętym gwarancją. Gwarantuje się, że części zamienne będą wolne od wad materiałowych i wykonawczych — albo przez dziewięćdziesiąt (90) dni, albo przez pozostały okres ograniczonej gwarancji dotyczącej produktu sprzętowego firmy HP, który zastępują lub w którym zostały zainstalowane (w zależności od tego, który czas jest dłuższy).

Podczas okresu ograniczonej gwarancji firma HP rezerwuje sobie prawo do decyzji, czy uszkodzony element zostanie naprawiony lub wymieniony. Wszelkie części składowe lub produkty sprzętowe usunięte w ramach niniejszej ograniczonej gwarancji przechodzą na własność firmy HP. Wszelkie części składowe lub produkty sprzętowe usunięte w ramach niniejszej ograniczonej gwarancji przechodzą na własność firmy HP. Gdyby, co jest mało prawdopodobne, awaria produktu sprzętowego firmy HP powtarzała się, firma HP może, według własnego uznania, (a) dostarczyć wybrany przez siebie produkt zamienny — taki sam jak wadliwy produkt sprzętowy firmy HP lub równoważny mu pod względem działania — lub (b) zwrócić użytkownikowi kwotę w wysokości ceny zakupu lub opłat leasingowych (pomniejszonych o odsetki) zamiast wymieniać produkt. Jest to jedyna rekompensata przysługująca za wadliwe produkty.

Wyłączenia gwarancji

FIRMA HP NIE GWARANTUJE, ŻE DZIAŁANIE TEGO PRODUKTU BĘDZIE WOLNE OD ZAKŁÓCEŃ I BŁĘDÓW. FIRMA HP NIE JEST ODPOWIEDZIALNA ZA SZKODY POWSTAŁE W WYNIKU NIEZASTOSOWANIA SIĘ UŻYTKOWNIKA DO INSTRUKCJI PRZEZNACZONYCH DLA PRODUKTU SPRZĘTOWEGO FIRMY HP.

Ograniczona gwarancja nie obejmuje materiałów eksploatacyjnych oraz produktów, których numer seryjny został usunięty oraz lub które zostały uszkodzone lub zniszczone w wyniku (a) wypadku, niewłaściwego użytkowania, zanieczyszczenia, nieprawidłowej lub niewystarczającej konserwacji lub kalibracji oraz innych przyczyn zewnętrznych; (b) użytkowania poza parametrami eksploatacyjnymi podanymi w dokumentacji dostarczonej z urządzeniem; (c) korzystania z oprogramowania, interfejsów, części i materiałów eksploatacyjnych dostarczonych przez inne firmy; (d) niewłaściwego przygotowania i konserwacji miejsca eksploatacji; (e) zawirusowania; (f) utraty lub uszkodzenia w transporcie; lub (g) modyfikacji lub serwisowania poza przypadkami, w których zostało to wykonane przez (i) firmę HP, (ii) autoryzowany serwis HP lub (iii) właściciela, który korzystał z zatwierdzonych przez HP dostępnych dla danego produktu w danym kraju lub regionie.

FIRMA HP NIE BIERZE NA SIEBIE ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA ZNISZCZENIE CZY UTRATĘ PROGRAMÓW, DANYCH ANI NOŚNIKÓW WYMIENNYCH. FIRMA HP NIE JEST ODPOWIEDZIALNA ZA PRZYWRACANIE ANI PONOWNĄ INSTALACJĘ JAKIKOLWIEK PROGRAMÓW LUB DANYCH INNYCH NIŻ OPROGRAMOWANIE ZAINSTALOWANE PRZEZ FIRMĘ HP PODCZAS WYTWARZANIA PRODUKTU.

Firma HP nie ponosi odpowiedzialności na wszelkie problemy ze współpracą lub zgodnością pojawiające się gdy (1) wykorzystywane są produkty, oprogramowanie i opcje nieobsługiwane przez HP; (2) wykorzystywane są konfiguracje nieobsługiwane przez HP; (3) części przeznaczone do danego systemu zostały zainstalowane w innym modelu lub serii.

Wyłączna rekompensata

W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEPISAMI PRAWA LOKALNEGO NINIEJSZE WARUNKI I POSTANOWIENIA STANOWIĄ KOMPLETNA I JEDYNĄ UMOWĘ GWARANCYJNĄ POMIĘDZY UŻYTKOWNIKIEM A FIRMĄ HP W ODNIESIENIU DO NABYTEGO LUB WZIĘTEGO W LEASING PRODUKTU SPRZĘTOWEGO FIRMY HP. TE WARUNKI I POSTANOWIENIA ZASTĘPUJĄ WSZELKIE WCZEŚNIEJSZE UMOWY LUB OŚWIADCZENIA — W TYM OŚWIADCZENIA ZAWARTE W PUBLIKACJACH HANDLOWYCH FIRMY HP ALBO W PORADACH UDZIELONYCH UŻYTKOWNIKOWI PRZEZ FIRMĘ HP LUB AGENTA CZY PRACOWNIKA FIRMY HP — KTÓRE MOGŁY ZOSTAĆ ZŁOŻONE W ZWIĄZKU Z ZAKUPEM LUB WZIĘCIEM W LEASING PRODUKTU SPRZĘTOWEGO FIRMY HP. Wszelkie zmiany postanowień niniejszej ograniczonej gwarancji stają się obowiązujące dopiero po ich ustanowieniu na piśmie i podpisaniu przez autoryzowanego przedstawiciela firmy HP.

Ograniczenie odpowiedzialności

GDYBY PRODUKT SPRZĘTOWY FIRMY HP NIE DZIAŁAŁ W SPOSÓB ZAGWARANTOWANY POWYŻEJ, MAKSYMALNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ FIRMY HP WYNIKAJĄCA Z NINIEJSZEJ OGRANICZONEJ GWARANCJI ZOSTAJE WYRAŹNIE OGRANICZONA DO MNIEJSZEJ Z DWÓCH KWOT: DO WYSOKOŚCI CENY ZAKUPU PRODUKTU ALBO DO KOSZTÓW NAPRAWY LUB WYMIANY DOWOLNEGO ELEMENTU SPRZĘTOWEGO, KTÓRY NIE DZIAŁA PRAWIDŁOWO W WARUNKACH NORMALNEGO UŻYTKOWANIA.

Z WYJĄTKIEM PRZYPADKÓW WYSZCZEGÓLNIONYCH POWYŻEJ, FIRMA HP NIE PONOSI ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA JAKIEKOLWIEK SZKODY POWSTAŁE W WYNIKU UŻYTKOWANIA PRODUKTU ANI SZKODY BĘDĄCE WYNIKIEM JEJ AWARII, W TYM RÓWNIEŻ ZA UTRATY ZYSKÓW, STRATY, PRZERWY W DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ, UTRATĘ DANYCH, DOCHODÓW, PRZERWY W UŻYTKOWANIU ANI ZA ŻADNE INNE SZKODY EKONOMICZNE LUB FINANSOWE BĄDŹ SZKODY NADZWYCZAJNE, PRZYPADKOWE LUB WTÓRNE. FIRMA HP NIE JEST TEŻ ODPOWIEDZIALNA ZA ROSZCZENIA WYSUWANE PRZEZ OSOBY TRZECIE ORAZ ZA ROSZCZENIA WYSUWANE PRZEZ UŻYTKOWNIKA W STOSUNKU DO OSÓB TRZECICH.

OGRANICZENIE TO MA ZASTOSOWANIE NIEZALEŻNIE OD TEGO, CZY PONIESIONE SZKODY SĄ PRZEDMIOTEM REKLAMACJI OPARTEJ NA NINIEJSZEJ OGRANICZONEJ GWARANCJI LUB ROSZCZENIA ZWIĄZANEGO Z NARUSZENIEM PRAWA CYWILNEGO (WŁĄCZAJĄC ZANIEDBANIE ORAZ ODPOWIEDZIALNOŚĆ OBIEKTYWNA PRODUCENTA), ROSZCZENIA OPARTEGO NA KONTRAKCIE LUB DOWOLNEGO INNEGO ROSZCZENIA. NIKT NIE JEST UPRAWNIONY DO ZNIESIENIA BĄDŹ MODYFIKACJI NINIEJSZEGO OGRANICZENIA. NINIEJSZE OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI MA ZASTOSOWANIE NAWET W PRZYPADKU, GDY UŻYTKOWNIK POWIADOMIŁ FIRMĘ HP LUB JEJ AUTORYZOWANEGO SERWISANTA O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH SZKÓD, A NAWET W PRZYPADKU, GDY TAKĄ MOŻLIWOŚĆ MOŻNA BYŁO W RACJONALNY SPOSÓB PRZEWIDZIEĆ. OGRANICZENIE TO NIE MA JEDNAK ZASTOSOWANIA DO ROSZCZEŃ ZWIĄZANYCH Z OBRAŻENIAMI CIAŁA.

NINIEJSZA OGRANICZONA GWARANCJA NADAJE UŻYTKOWNIKOWI SPECYFICZNE PRAWA. UŻYTKOWNIK MOŻE RÓWNIEŻ POSIADAĆ INNE UPRAWNIENIA WYNIKAJĄCE Z RÓŻNIC W PRAWIE LOKALNYM. RADZIMY ZAPOZNAĆ SIĘ Z OBOWIĄZUJĄCYM PRAWEM LOKALNYM CELEM USTALENIA PEŁNEGO ZAKRESU PRZYSŁUGUJĄCYCH UPRAWNIENI.

Obowiązki klienta

Aby umożliwić firmie HP świadczenie możliwie najlepszych usług serwisowych i wsparcia technicznego w trakcie okresu ograniczonej gwarancji, użytkownik będzie musiał spełnić następujące wymagania:

- Przygotowanie właściwego i odpowiedniego środowiska pracy, a następnie używanie produktu sprzętowego firmy HP zgodnie z dostarczonymi instrukcjami.
- Sprawdzanie konfiguracji, ładowanie najnowszego oprogramowania układowego, instalowanie poprawek oprogramowania, uruchamianie narzędzi i programów diagnostycznych firmy HP oraz stosowanie tymczasowych procedur i rozwiązań zalecanych przez firmę HP w czasie opracowywania przez nią rozwiązań o charakterze trwałym.
- Zezwolenie firmie HP na utrzymywanie w systemach lub miejscach instalacji specjalnych narzędzi do diagnostyki i konserwacji systemów i sieci, które ułatwiają skuteczną realizację pomocy gwarancyjnej (narzędzia te nazywane są wspólnie „zastrzeżonymi narzędziami serwisowymi”); Zastrzeżone narzędzia serwisowe pozostają własnością firmy HP. Dodatkowo użytkownik:
 - Będzie korzystać z zastrzeżonych narzędzi serwisowych tylko w trakcie obowiązującego okresu gwarancji i tylko w sposób dozwolony przez firmę HP.

- Będzie instalować, utrzymywać i obsługiwać zastrzeżone narzędzia serwisowe, w tym wszelkie wymagane aktualizacje i poprawki.
- Zapewni w razie potrzeby łączność zdalną za pośrednictwem linii komunikacyjnej zatwierdzonej przez firmę HP.
- Będzie asystować firmie HP w uruchamianiu zastrzeżonych narzędzi serwisowych.
- Będzie informować firmę HP o zdarzeniach zidentyfikowanych przy użyciu oprogramowania, korzystając z elektronicznego transferu danych.
- Zakupi w razie potrzeby określony przez firmę HP sprzęt obsługujący łączność zdalną dla systemów z usługą diagnostyki zdalnej.
- Po zakończeniu okresu obsługi gwarancyjnej zwróci zastrzeżone narzędzia serwisowe lub umożliwi firmie HP ich usunięcie.
- Nie sprzeda i nie przekaze zastrzeżonych narzędzi serwisowych, nie przepisze praw własności do nich innemu podmiotowi, nie da ich w zastaw i w żaden inny sposób nie obciąży ich ani nie przeniesie.
- W niektórych przypadkach firma HP może wymagać załadowania do systemu dodatkowego oprogramowania, na przykład sterowników i agentów, w celu maksymalnego wykorzystania możliwości i rozwiązań w dziedzinie wsparcia technicznego.
- Korzystanie z rozwiązań firmy HP w dziedzinie wsparcia zdalnego (o ile są one dostępne na danym obszarze). Firma HP zachęca użytkowników do używania technologii wsparcia dostarczanych przez firmę HP. Jeżeli użytkownik zdecyduje się nie stosować dostępnych funkcji wsparcia zdalnego, może ponieść dodatkowe koszty wynikające ze zwiększonego zapotrzebowania na zasoby wsparcia.
- Współpraca z firmą HP w staraniach zmierzających do rozwiązania problemu przez telefon. Może się to wiązać z wykonywaniem rutynowych procedur diagnostycznych, instalowaniem dodatkowych aktualizacji lub poprawek oprogramowania, usuwaniem wyposażenia opcjonalnego innych firm i/lub zastępowaniem wyposażenia opcjonalnego.
- Okresowe wykonywanie kopii zapasowych plików, danych lub programów przechowywanych na dysku twardym i w innych urządzeniach pamięci masowej w celu zabezpieczenia się przed ewentualnymi błędami, zmianami lub utratą danych. Wykonywanie kopii zapasowych plików, danych i programów, a także usuwanie wszystkich informacji poufnych, zastrzeżonych i osobistych przed przekazaniem firmie HP jakiegokolwiek produktu sprzętowego w celu uzyskania usługi gwarancyjnej.
- Przestrzeganie procedury dotyczącej odtwarzania utraconych lub zmodyfikowanych plików, danych i programów, która zgodnie z warunkami obsługi gwarancyjnej nie jest zależna od produktu sprzętowego HP.
- Powiadomianie firmy HP, jeżeli produkty sprzętowe HP są używane w środowisku, które stwarza zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa pracowników bądź podwykonawców firmy HP. Firma HP może wymagać, aby obsługa takich produktów odbywała się pod kontrolą jej pracownika, i może odroczyć wykonanie usługi gwarancyjnej do momentu wyeliminowania takich zagrożeń przez użytkownika.
- Wykonywanie dodatkowych zadań zdefiniowanych dla poszczególnych rodzajów usług gwarancyjnych wymienionych poniżej oraz wszelkich innych czynności, które firma HP może w uzasadnionych przypadkach zlecić w celu zapewnienia możliwie najlepszej obsługi gwarancyjnej.

Rodzaje usług gwarancyjnych dotyczących sprzętu

Poniżej wymieniono rodzaje usług gwarancyjnych, którymi może zostać objęty zakupiony produkt sprzętowy firmy HP. Więcej informacji można znaleźć w części „Okres ograniczonej gwarancji”.

Naprawa wykonywana przez klienta

Produkty firmy HP zawierają wiele części CSR (Customer Self Repair — samodzielna naprawa przez klienta), co pozwala na zminimalizowanie czasu naprawy oraz zwiększenie elastyczności procesów wymiany wadliwych części. Jeżeli w trakcie okresu diagnostycznego firma HP stwierdzi, że naprawę można wykonać przy użyciu części CSR, dostarczy tę część bezpośrednio użytkownikowi w celu przeprowadzenia wymiany. Istnieją dwie kategorie części CSR:

- Części, w przypadku których samodzielna naprawa przez klienta jest obowiązkowa. W przypadku zlecenia firmie HP wymiany części tego typu klient zostanie obciążony kosztami robocizny i transportu związanymi z tą usługą.
- Części, w przypadku których samodzielna naprawa przez klienta jest opcjonalna. Te części również zostały zaprojektowane z myślą o samodzielnej naprawie przez klienta. Jeżeli jednak klient zleci wymianę tych części firmie HP, wymiana ta może odbyć się bez dodatkowych opłat w zakresie rodzaju usługi gwarancyjnej określonej dla produktu.

Jeżeli części CSR są dostępne i możliwe do dostarczenia na wybranym obszarze, użytkownik otrzyma je w następnym dniu roboczym. Na niektórych obszarach firma HP może również zaoferować użytkownikowi — za dodatkową opłatą — dostawę w tym samym dniu lub w ciągu czterech godzin. Jeżeli potrzebna będzie pomoc, można zadzwonić do telefonicznego centrum wsparcia technicznego HP, a wyznaczony technik udzieli pomocy przez telefon. Materiały dostarczane wraz z częścią zamienną CSR zawierają informację, czy wadliwą część należy zwrócić do firmy HP. W przypadkach, w których wymagany jest zwrot wadliwej części do firmy HP, należy to zrobić w ciągu zdefiniowanego czasu, który zwykle wynosi pięć (5) dni roboczych. Uszkodzona część musi zostać zwrócona z dołączoną dokumentacją i elementami opakowania. Niezwrócenie uszkodzonej części może spowodować obciążenie klienta kosztami wymiany. W przypadku samodzielnej naprawy przez klienta firma HP pokrywa wszelkie koszty transportu oraz zwrotu wadliwej części i wyznacza firmę kurierską/transportową.

Dla wygodny użytkownika, HP oferuje tabele z opisem, jakie części typu CSR są dostępne dla danego produktu. Szczegółowe informacje można znaleźć na stronie <http://www.hp.com/go/csrrparts>.

Usługa gwarancyjna „tylko części zamienne”

Ograniczona gwarancja firmy HP może obejmować usługę gwarancyjną polegającą na dostarczaniu tylko części zamiennych. Zgodnie z warunkami usługi „tylko części zamienne”, firma HP udostępni części zamienne nieodpłatnie. Jeżeli naprawę przeprowadza firma HP, koszty robocizny i transportu ponosi użytkownik.

Usługa gwarancyjna zaawansowanej wymiany

Ograniczona gwarancja firmy HP może obejmować usługę gwarancyjną zaawansowanej wymiany. Jeżeli produkt sprzętowy HP zostanie zdiagnozowany jako wadliwy, to zgodnie z warunkami usługi gwarancyjnej zaawansowanej wymiany firma HP dostarczy bezpośrednio użytkownikowi produkt zamienny. Po otrzymaniu produktu zamiennego użytkownik musi zwrócić wadliwy produkt do firmy HP w ciągu zdefiniowanego czasu (zwykle jest to 5 dni), używając w tym celu opakowania, w którym został dostarczony produkt zamienny. Wszelkie koszty transportu i ubezpieczenia związane ze zwrotem wadliwego produktu ponosi firma HP. Niezwrócenie wadliwego produktu do firmy HP może skutkować obciążeniem użytkownika kosztami wymiany.

Usługa gwarancyjna u klienta

Ograniczona gwarancja firmy HP może obejmować usługę gwarancyjną u klienta. Zgodnie z warunkami usługi u klienta, firma HP może, wyłącznie według własnego uznania, określić, czy usterka może zostać usunięta:

- zdalnie,
- przy użyciu części CSR (Customer Self Repair — samodzielna naprawa przez klienta),
- w ramach usługi serwisowej w miejscu, w którym znajduje się wadliwy produkt.

Jeżeli firma HP zdecyduje ostatecznie, że do usunięcia usterki niezbędna jest usługa u klienta, naprawa zostanie zaplanowana do wykonania w ciągu standardowych godzin pracy, o ile w przypadku zakupionego produktu sprzętowego firmy HP nie postanowiono inaczej. Za standardowe godziny pracy przyjmuje się czas od 08:00:00 do 17:00:00, od poniedziałku do piątku. Mogą się one jednak różnić w zależności od zwyczajów lokalnych. Jeżeli wadliwy produkt znajduje się poza zwyczajową strefą serwisową (zwykle do 50 km), czas reakcji może być dłuższy lub usługa może podlegać dodatkowym opłatom. Najbliższy autoryzowany punkt serwisowy HP można znaleźć na stronie HP pod adresem <http://www.hp.com/support>.

W celu uzyskania usługi gwarancyjnej na miejscu użytkownik musi:

- Zapewnić obecność swojego przedstawiciela przy naprawie gwarancyjnej realizowanej przez firmę HP u klienta.
- Powiadomić firmę HP, jeżeli produkty są używane w środowisku, które stwarza zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa pracowników bądź podwykonawców firmy HP.

- Zgodnie z uzasadnionymi wymaganiami dotyczącymi bezpieczeństwa, zapewnić firmie HP wystarczający, swobodny i bezpieczny dostęp do wszelkich urządzeń, informacji i systemów określonych przez firmę HP jako niezbędne do udzielenia wsparcia w należyłym czasie.
- Zadbac o to, aby wszystkie etykiety producenta (takie jak numery seryjne) znajdowały się na swoich miejscach, były dostępne i czytelne.
- Przestrzegać zgodności środowiska ze specyfikacjami produktu i obsługiwanymi konfiguracjami.

Rozszerzony zakres usług

Firma HP oferuje szereg dodatkowych opcji serwisu i wsparcia technicznego związanych z produktem, które można nabywać lokalnie. Jednakże niektóre usługi lub powiązane produkty mogą nie być dostępne we wszystkich krajach. Informacje na temat dostępności rozszerzonych usług i kosztu ich zakupu można znaleźć na stronie HP pod adresem <http://www.hp.com/support..>

Okres ograniczonej gwarancji

Okres ograniczonej gwarancji na produkt sprzętowy firmy HP jest określony, ustalonym okresem rozpoczynającym się od daty zakupu. Datą zakupu jest data figurująca na paragonie, chyba że firma HP lub sprzedawca udzieli użytkownikowi innej informacji na piśmie.

Produkty	Okres ograniczonej gwarancji ¹ , i sposób realizacji usługi ²	Dostępność i czas reakcji ³
HP StorageWorks • EVA 3000, 5000 Disk Array	3 lata z wymianą części 3 lata na robociznę 3 lata, z obsługą na miejscu <i>Produkty EVA objęte są instalacją</i>	(7x24) 4-godzinny czas reakcji zdalnej
HP StorageWorks • EVA 4x00, 6x00, 8x00 Disk Array • EVA FC Drive Module • XP Disk Array • Disk System DS2500	2 lata z wymianą części 2 lata na robociznę 2 lata, z obsługą na miejscu <i>Produkty EVA i XP objęte są instalacją. Instalacja jest opcjonalna dla EVA 41xx.</i>	(7x24) 4-godzinny czas reakcji zdalnej <i>(7x24) dostępności/reakcji awaryjnej dla XP Disk Array</i>
HP StorageWorks • Disk Subsystem DS2405 • Virtual Array 71xx, 74xx	2 lata z wymianą części 2 lata na robociznę 2 lata, z obsługą na miejscu	(Normalne godziny urzędowania) 4-godzinny czas reakcji zdalnej

Produkty	Okres ograniczonej gwarancji ¹ , i sposób realizacji usługi ²	Dostępność i czas reakcji ³
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> • Continuous Information Capture Solution (CIC) • Rozwiązanie archiwum medycznego (MAS) • FSE Tiered Storage Server • FSE Tiered Storage Archive Solution 	1 rok na wymianę części 1 rok na robociznę 1 rok, z obsługą na miejscu	(Normalne godziny urzędowania) 4-godzinny czas reakcji zdalnej
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> • HP Enterprise File Services WAN Accelerators DL380 • Tape Array 5300 Serwery pamięci masowej ProLiant <ul style="list-style-type: none"> • DL380 G4, DL580 G2, DL585, ML350 G4, ML370 G4, MSA 500, ML350 G5, DL380 G5, AiO600, AiO1200, AiOSB600c, DL380G5 DPSS 	3 lata z wymianą części 3 lata na robociznę 3 lata, z obsługą na miejscu	(Normalne godziny urzędowania) Odpowiedź następnego dnia roboczego
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> • MSA 1000, 1500, 1510i • NAS 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s, b2000, b3000 • HP Enterprise File Services WAN Accelerators DL320 • AiO400 • DL320S • DL100G2 DPSS Serwery pamięci masowej ProLiant <ul style="list-style-type: none"> • DL100 G1, DL100 G2 	3 lata z wymianą części 1 rok na robociznę 1 rok, z obsługą na miejscu	(Normalne godziny urzędowania) Odpowiedź następnego dnia roboczego

Produkty	Okres ograniczonej gwarancji ¹ , i sposób realizacji usługi ²	Dostępność i czas reakcji ³
<p>HP StorageWorks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fabric, Infrastructure Switches, Directors • VLS 6000 Virtual Tape • VLS 300 EVA Gateway • Disk Subsystem DS2120 • Biblioteki taśmowe: ESL-e, EML, MSL5000 i 6000 • MSL8096 Tape Library • EVA4000, EVA4000 SAN - Pakiety startowe • SVS200 • 700ux, 1000ux, 1100ux, 1900ux, 2300ux, 3800ux, 7100ux Optical Jukebox • NAS - 500s, S1000 <p>Serwer pamięci masowej ProLiant</p> <ul style="list-style-type: none"> • ML310 • ML110 • ML310G3 DPSS 	<p>1 rok na wymianę części 1 lata na robociznę 1 rok, z obsługą na miejscu</p> <p><i>Produkty 1200mx i 2200mx objęte są instalacją</i></p> <p><i>Produkty SVS20 objęte są instalacją</i></p>	<p>(Normalne godziny urzędowania) Odpowiedź następnego dnia roboczego</p>
<p>HP StorageWorks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Napędy DLT, DLT VS, DDS, SDLT i LTO/Ultrium • Napędy DAT 40, 72 i 160 • Napęd taśmowy Ultrium 448c Blade • SCSI DAT 24 • Kontrolery (HBA) • MSA20, 30, 50, 60, 70, SFS20 	<p>3 lata z wymianą części</p> <p><i>zdalne wsparcie telefonicznie z wymianą części, gdy testy diagnostyczne potwierdzą jej awarię</i></p>	<p>(Normalne godziny urzędowania) Odpowiedź następnego dnia roboczego</p> <p><i>Zaawansowana wymiana części/urządzenia</i></p>
<p>HP StorageWorks</p> <ul style="list-style-type: none"> • USB DAT 24 • Autoloadery taśmowe VLS 1000i, SSL1016, 1/8 i 1/8 G2 • Biblioteka taśmowa MSL2024, MSL4048 • Napęd optyczny 30ux • Karty interfejsu sieciowego (NIC) • Autoloadery taśmowe HP DAT 72x10 1U • Dwukanałowy kontroler Ultra 320 • D2D Backup System 110, 120 	<p>1 rok na wymianę części</p> <p><i>zdalne wsparcie telefonicznie z wymianą części, gdy testy diagnostyczne potwierdzą jej awarię</i></p>	<p>(Normalne godziny urzędowania) Odpowiedź następnego dnia roboczego</p> <p><i>Zaawansowana wymiana części/urządzenia</i></p>

¹Usługa gwarancyjna wskazana w tabeli odzwierciedla ofertę gwarancyjną na poziomie podstawowym. Do produktu sprzętowego firmy HP mogą być dołączone rozszerzenia gwarancji podstawowej. Co do bieżących informacji dotyczących gwarancji, proszę o sprawdzenie szczegółów dotyczących produktu na stronie www.hp.com

²Zdalne rozwiązywanie problemów i samodzielna naprawa przez klienta (CSR) są dostępne dla wielu produktów i mogą być obowiązkowym sposobem rozwiązywania problemów dla niektórych elementów. Szczegółowe informacje na temat napraw CSR można znaleźć na stronie <http://www.hp.com/go/csparts>.

³Czasy reakcji są oparte na lokalnych standardowych dniach roboczych i godzinach pracy. O ile nie zostanie określone inaczej, wszystkie czasy reakcji są mierzone od momentu nawiązania przez użytkownika połączenia telefonicznego do momentu albo ustanowienia przez firmę HP obopólnie akceptowanego terminu wykonania usługi, albo rozpoczęcia przez firmę HP dostarczania wsparcia technicznego lub diagnostyki zdalnej. Czas reakcji jest oparty na kompromisie między możliwie najszybszym i najskuteczniejszym wykonaniem usługi a jej racjonalnym kosztem. W niektórych krajach i wobec pewnych ograniczeń związanych z dostawcami czas reakcji może być inny. W przypadku lokalizacji spoza zwyczajowej strefy serwisowej czas reakcji może być dłuższy lub usługa może podlegać dodatkowym opłatom. Informacje o czasach reakcji dostępnych na danym obszarze można uzyskać w lokalnym punkcie serwisowym firmy HP.

Ograniczona gwarancja na oprogramowanie

Z WYJĄTKIEM PRZYPADKÓW WYMNIENIANYCH W ODPOWIEDNIACH UMOWACH LICENCYJNYCH UŻYTKOWNIKA KOŃCOWEGO LUB UMOWACH LICENCYJNYCH NA OPROGRAMOWANIE ORAZ O ILE PRZEPISY PRAWA LOKALNEGO NIE STANOWIĄ INACZEJ, PRODUKTY PROGRAMOWE, W TYM PRODUKTY PROGRAMOWE, OPROGRAMOWANIE TYPU „FREEWARE” (JAK ZDEFINIOWANO PONIŻEJ) LUB SYSTEMY OPERACYJNE PREINSTALOWANE PRZEZ FIRME HP, SĄ DOSTARCZANE W STANIE „TAK JAK SĄ” I ZE WSZYSTKIMI BŁĘDAMI I NINIEJSZY FIRMA HP UCHYŁA WSZELKIE INNE GWARANCJE I WARUNKI, ZARÓWNO WYRAŻNE, JAK I DOMNIEMANE CZY PRZEWDZIANE PRZEPISAMI PRAWA, W TYM RÓWNIEŻ, ALE NIE WYŁĄCZNIE, GWARANCJE CO DO TYTUŁÓW PRAWNYCH, NIENARUSZANIA PRZEPISÓW PRAWA, WSZELKIE GWARANCJE DOMNIEMANE, OBOWIĄZKI LUB WARUNKI CO DO WARTOŚCI HANDLOWEJ, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU ORAZ BRAKU WIRUSÓW. Niektóre stany/systemy prawne nie zezwalają na wyłączenie gwarancji domniemanych lub ograniczanie okresu obowiązywania gwarancji domniemanych, w związku z tym powyższe zastrzeżenie może nie dotyczyć w całości konkretnego użytkownika. W MAKSYMALNYM ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEZ OBOWIĄZUJĄCE PRAWO, W ŻADNYM WYPADKU FIRMA HP ANI JEJ DOSTAWCY NIE PONOSZĄ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA JAKIEKOLWIEK SZKODY NADZWYCZAJNE, PRZYPADKOWE, POŚREDNIE LUB WTÓRNE (W TYM RÓWNIEŻ, ALE NIE WYŁĄCZNIE, ZA UTRATY ZYSKÓW, POUFNYCH CZY JAKICHKOLWIEK INNYCH INFORMACJI, PRZERWY W DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ, OBRAŻENIA CIAŁA ORAZ PRZYPADKI NARUSZENIA PRYWATNOŚCI) POWSTAŁE W JAKIKOLWIEK SPOSÓB W WYNIKU UŻYWANIA LUB NIEMOŻNOŚCI UŻYWANIA PRODUKTU PROGRAMOWEGO, NAWET JEŚLI FIRMA HP LUB JEJ DOSTAWCY ZOSTALI POWIADOMIENI O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH SZKÓD I NAWET JEŚLI REKOMPENSATA NIE SPEŁNIA SWOJEGO PODSTAWOWEGO CELU. Niektóre systemy prawne nie zezwalają na ograniczanie czy wyłączenie odpowiedzialności za szkody przypadkowe lub wtórne, w związku z tym powyższe ograniczenie lub wyłączenie może nie dotyczyć konkretnego użytkownika.

Jedynie zobowiązania gwarancyjne firmy HP w odniesieniu do oprogramowania rozprowadzanego z marką HP zostały ujęte w odpowiedniej umowie licencyjnej użytkownika końcowego lub umowie licencyjnej na oprogramowanie dostarczonej wraz z oprogramowaniem. Gdyby w ciągu dziewięćdziesięciu (90) dni od daty zakupu okazało się, że nośniki wymienne, na których firma HP rozprowadza oprogramowanie, mają wady materiałowe lub wykonawcze, jedynym środkiem wynagrodzenia strat użytkownikowi będzie zwrot przez niego wadliwego nośnika wymiennego do firmy HP w celu wymiany. Informacje o wymianie czystych nośników taśmowych można znaleźć w następującej witrynie sieci Web: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

W celu uzyskania obsługi gwarancyjnej od producentów lub dostawców innych niż firma HP użytkownik musi się sam skontaktować z takim producentem lub dostawcą.

Systemy operacyjne i aplikacje typu freeware

Firma HP nie świadczy wsparcia technicznego dla oprogramowania dostarczanego z licencją publiczną przez inne firmy, w tym systemów operacyjnych i aplikacji („freeware”). Wsparcie dotyczące oprogramowania typu freeware dostarczanego wraz z produktami sprzętowymi firmy HP jest świadczone przez dostawcę oprogramowania typu freeware. Należy zapoznać się z treścią oświadczenia dotyczącego wsparcia technicznego dla systemów operacyjnych typu freeware lub innych aplikacji typu freeware dołączonych do produktu sprzętowego firmy HP.

Wsparcie techniczne dotyczące początkowej procedury konfiguracyjnej

Elektroniczne i telefoniczne wsparcie techniczne dotyczące początkowej procedury konfiguracyjnej można uzyskać w ciągu dziewięćdziesięciu (90) dni do daty zakupu. W „Kontakt z firmą HP” znajdziesz informacje o zasobach internetowych i kontakcie telefonicznym.

Wsparcie techniczne obejmuje:

- Odpowiedzi na pytania dotyczące instalacji (instrukcje, pierwsze kroki i warunki wstępne).
- Instalowanie i konfigurowanie oprogramowania oraz wyposażenia opcjonalnego, które zostało udostępnione lub zakupione wraz z produktami sprzętowymi firmy HP (instrukcje i pierwsze kroki).
- Interpretowanie komunikatów o błędach systemu.
- Wyodrębnianie problemów systemowych.
- Uzyskiwanie informacji o pakietach support pack oraz aktualizacjach dla oprogramowania zakupionego lub dostarczonego wraz z produktami sprzętowymi firmy HP.

Wsparcie techniczne NIE obejmuje pomocy przy następujących zagadnieniach:

- Generowanie lub diagnozowanie wygenerowanych przez użytkownika programów bądź kodów źródłowych.
- Instalacja produktów firm innych niż HP.
- Optymalizacja systemu, przerabianie zgodnie z indywidualnymi potrzebami klienta i konfiguracja sieci.

Kontakt z firmą HP

Jeżeli w trakcie okresu ograniczonej gwarancji produkt ulegnie awarii i problemu nie uda się rozwiązać na podstawie wskazówek zawartych w dokumentacji produktu, należy:

- Odszukać najbliższe Centrum serwisowe HP za pośrednictwem sieci Web: <http://www.hp.com/support>
- Skontaktować się z najbliższym Centrum serwisowym HP i przed skontaktowaniem się z nim przygotować następujące informacje:
 - _ numer seryjny, nazwa modelu oraz numer modelu produktu;
 - _ Związane z problemem komunikaty błędów
 - _ zainstalowane wyposażenie dodatkowe;
 - _ system operacyjny;
 - _ zainstalowany sprzęt lub oprogramowanie innych firm;
 - _ Szczegółowe pytania